

# ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ ODŠKODNĚNÍ ve vnitrostátní a mezinárodní osobní přepravě

Vážení cestující,

došlo ke zpoždění či zrušení vašeho vlaku nebo nejste spokojeni s garantovanou kvalitou přepravy? Ve smyslu Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě, Tarifních a přepravních podmínkách Českých drah v mezinárodní přepravě a Smluvních přepravních podmínkách Českých drah pro veřejnou drážní osobní dopravu odškodňují České dráhy v mezinárodní i vnitrostátní přepravě při zpoždění vlaku 60 a více minut, resp. 120 a více minut.

## Jaké kompenzace Vám poskytneme?

- **odškodnění ve výši 25 % z ceny jízdného**, pokud celková cena jedné jízdenky pro jednoduchou cestu pro jednoho cestujícího činí nejméně 16 EUR v mezinárodní přepravě nebo 360 Kč ve vnitrostátní přepravě formou voucheru nebo na žádost cestujícího bankovním převodem na účet cestujícího u zpoždění 60 až 119 minut,
- **odškodnění ve výši 50 % z ceny jízdného**, pokud celková cena jedné jízdenky pro jednoduchou cestu pro jednoho cestujícího činí nejméně 8 EUR v mezinárodní přepravě nebo 180 Kč ve vnitrostátní přepravě formou voucheru nebo na žádost cestujícího bankovním převodem na účet cestujícího při zpoždění 120 a více minut,
- pro časové jízdenky platí zvláštní podmínky,
- v případě eTiketu s jízdným dle tarifu ČD se pro výplatu odškodnění minimální cena dokladů neuvažuje,
- v případě eTiketu zakoupeného v e-shopu ČD nebo aplikaci Můj vlak, který byl:
  - zaplacen platební kartou nebo z účtu ČD Kredit,
  - s jednosměrným jízdným dle tarifu ČD,
  - s použitým spojením bez přestupu,
  - kontrolován (načten) a uznán za platný pověřeným zaměstnancem ČD ve zpožděném vlaku, bude Odškodnění vyřízeno po skončení platnosti dokladu automaticky, tedy bez nutnosti podání žádosti.

Odškodnění je zpravidla poskytováno formou voucheru nebo na žádost cestujícího bankovním převodem. Při automatickém odškodnění se částka vyplácí na účet, z kterého byl eTiket zaplacen. Upozorňujeme, že ve stanovených případech nárok na odškodnění nevzniká.

## Ujel vám dnes poslední přípoj?

- Jestliže jste nemohli pokračovat do své cílové stanice téhož dne kvůli zpoždění, odřeknutí nebo zmeškání přípojného vlaku, máte nárok na návrat do vaší výchozí stanice nebo na alternativní přepravu do místa, ve kterém leží cílová stanice. Tou může být operativní náhradní přeprava ČD (např. autobus nebo jiný dopravní prostředek) nebo veřejná doprava, popř. v krajním případě i taxislužba.
- Ne-li možné dokončit přepravu pomocí alternativní přepravy, a je-li to za daných okolností uskutečnitelné, poskytne vám pověřený zaměstnanec ČD bezplatně ubytovací voucher na smluvní ubytovací zařízení, případně máte nárok na přiměřenou náhradu za ubytování a informování čekajících osob včetně nezbytného přesunu do místa ubytování.
- Pokud vám byla ve vnitrostátní přepravě zajištěna alternativní přeprava / ubytování / uhrazeny nezbytně nutné náklady spojené s alternativní přepravou nebo ubytováním, tak nevzniká nárok na odškodnění za zpoždění nebo odřeknutí vlaku.
- Bližší informace a instrukce, jak v takovém případě postupovat, vám sdělí pověřený zaměstnanec ČD zpožděného vlaku nebo ve stanici, v níž vám ujel přípoj, nebo operátoři Centrálního zákaznického servisu na tel. 221 111 122.

## Jak uplatnit nárok na odškodnění?

1. Vyplňte tento formulář a přiložte originály všech předmětných dokladů.
2. Nemáte-li rezervaci, požádejte průvodčího o vystavení potvrzení o zpoždění nebo si dejte zpoždění potvrdit u pokladní přepážky ČD přímo na tomto formuláři.
3. Odevzdejte vyplněný formulář žádosti neprodleně, nejpozději však tři měsíce po skončení platnosti jízdního dokladu. Žádost s originály jízdních dokladů a rezervací nebo potvrzením o zpoždění s dalšími nezbytnými dokumenty odevzdejte u pokladní přepážky ČD nebo přímo zašlete na adresu: ČD, a.s. – Odúčtovna přepravních tržeb, Oddělení podílování, odúčtování a urovnání vztahů, Vídeňská 15, 772 11 Olomouc.

U vnitrostátních dokladů eTiket dojde v určitých případech k automatickému odškodnění (viz výše) nebo lze žádost uplatnit elektronicky prostřednictvím Kontaktního formuláře na [www.cd.cz](http://www.cd.cz) v sekci "odškodnění". Při uplatnění u pokladní přepážky musí být k žádosti přiložen eTiket vytištěný ze souboru PDF na bílý papír velikosti A4 (v původní nezměněné velikosti).

## Poučení:

Upozorňujeme, že převzetí žádosti neznamená potvrzení nároku na odškodnění. Po přezkoumání nároku na odškodnění, a v případě jeho uznání, vám dopravce vystaví voucher, který můžete využít u stejného dopravce nebo vám dopravce kompenzuje náklady spojené s použitím náhradního dopravního prostředku nebo ubytování. Na Vaši žádost Vám bude namísto vouchery odškodnění vyplaceno bankovním převodem. Vaše žádost bude vyřízena do 1 měsíce ode dne podání.

## Žádám o poskytnutí

- odškodnění za zpoždění/odřeknutí vlaku (minimální doba zpoždění 60 minut v cílové stanici cestujícího)
- kompenzace nákladů vzniklých použitím náhradního dopravního prostředku nebo ubytování

## Informace o zpoždění vlaku do cílové stanice (v případě časové jízdenky tuto část nevyplňujte)

Cílová stanice plánované cesty .....

Ztráta přípoje (vlak ukončen) ve stanici .....

Datum a čas příjezdu do cílové stanice dle jízdního řádu .....

Datum a čas skutečného příjezdu cestujícího do cílové stanice .....

Další informace .....

K žádosti přikládám jízdní doklady a doklady o zaplacení

- jízdenky č. ....
- rezervační doklady č. ....
- doklady za náhradní dopravní prostředek, ubytování .....
- potvrzení o zpoždění v počtu ..... ks

## Osobní údaje žadatele

Titul: ..... Jméno a příjmení .....

Adresa: .....

Email: ..... Telefon: .....

Číslo účtu (IBAN/SWIFT): .....

- Přeji si vyplatit odškodnění bankovním převodem

Datum: ..... Podpis cestujícího: .....

Osobní údaje, které jste uvedli v této žádosti, budeme zpracovávat pouze pro účely vyřízení této žádosti o nárok plynoucí z přepravní smlouvy, a to po dobu jejího vyřizování. Bez uvedení osobních údajů nemůžeme Vaši žádost zpracovat. Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: dpo@cd.cz. Bližší informace o zpracování osobních údajů naleznete na [www.cd.cz/pravasubjektu](http://www.cd.cz/pravasubjektu).

Žádost přijata  
otisk staničního datového razítka

Přijato Odúčtovnou přepravních tržeb ČD  
otisk razítka

## Potvrzení o zpoždění (nevyplňujte v případě časových jízdenek)

Zpoždění 60 minut a více

Zpoždění 120 minut a více

Vlak číslo .....  
staniční datové razítko nebo otisk kleští (razítko) a podpis

Vlak číslo .....  
staniční datové razítko nebo otisk kleští (razítko) a podpis